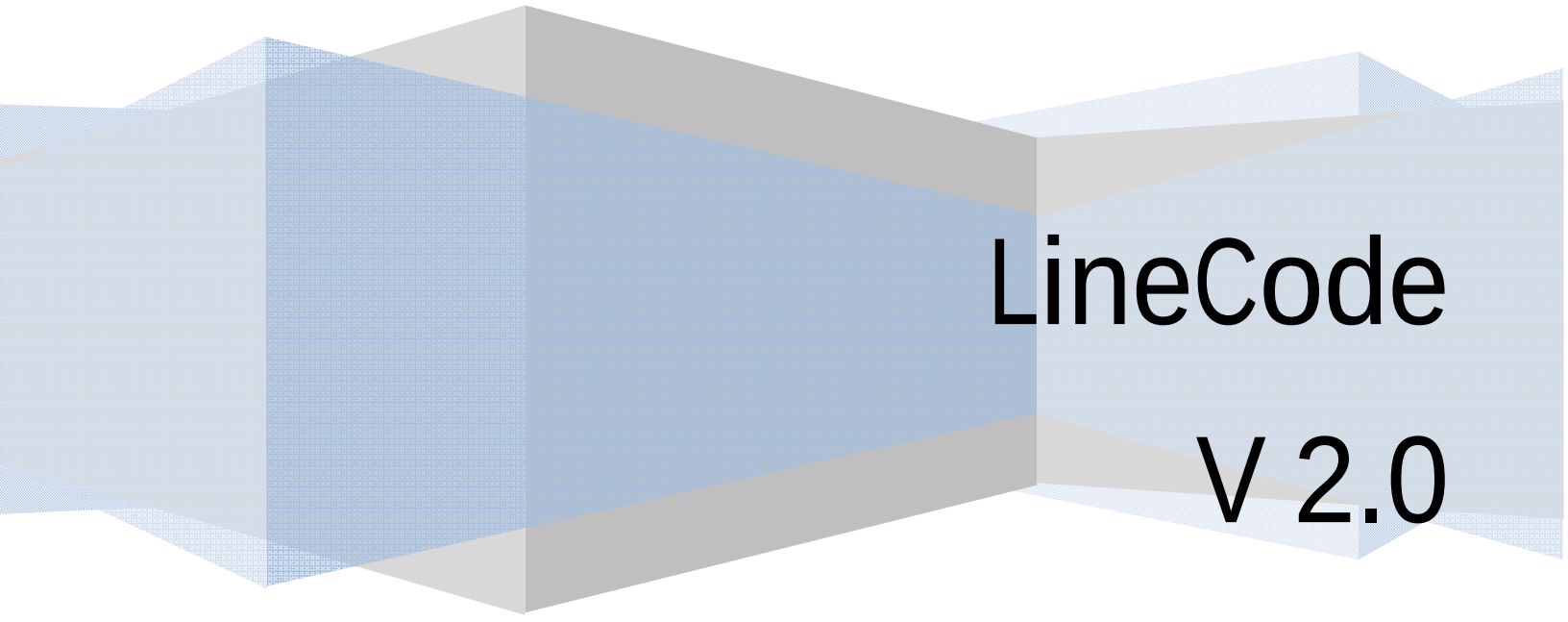
INCIDENCIAS

A Framework PHP

By @Magic



LineCode

V 2.0

INDICE

I. Introducción 3

II. Requerimientos del Sistema.....4

III. Iconos Básicos del Sistema.....5

IV. Ingreso a la Aplicación.....6

V. Menú Principal.....7

1) Atención al Usuarios.....10

2) Evaluación Técnica.....11

3) Asignación Técnico.....12

4) Reportes.....13

5) Catálogos.....14

INTRODUCCION

INCIDENCIA, es una aplicación informática que tiene como propósito administrar el proceso de gestionar y solucionar todas las posible incidencias, junto con la atención de requerimientos relacionado con las TICS, es decir, las Tecnologías de Información y Comunicación.

Nuestro servicio de soporte técnico ayuda a incrementar la productividad y aumenta la satisfacción de los usuarios internos y externos. Nos basamos en un conjunto de recursos técnicos y humanos que permiten dar soporte a diferentes niveles de usuarios informáticos de una empresa.

- *Administración de problemas.*
- *Registro de incidentes desde la web.*
- *Comunicación en línea por cada cambio en el estado y avances de las solicitudes.*
- *Definición del servicio por niveles de atención según conocimientos y capacidad del los asesores.*
- *Generación de email de solicitud y respuestas.*
- *Reporte e Indicadores, exportable a distintos formatos.*

Requerimientos del Sistema:

El Manual del Usuario es la ayuda dirigida a todos los usuarios de esta aplicación a fin de perfeccionar el manejo de la misma.

Para trabajar en este sistema necesitamos contar con un Programa de Explorador de Internet.

Opciones:

Internet Explorer 8.0+

Mozilla FireFox 4.0+

Chrome

Acceso al sistema: el usuario debe entrar al siguiente Link.

http://presupuesto.mef.gob.pa/DIPRENA/index.php

o pedir un archivo de acceso directo al departamento de computo de la DIPRENA.

ICONOS BASICOS DEL SISTEMA

BOTONES	
Botón	Descripción
	Campos Visible: *permite ocultar las columnas.*
	Ordenar: *la información a medida que se va ingresando la misma.*
	Buscar: *le sirve para buscar rápidamente algún valor de un campo ingresado a la aplicación.*
	Actualizar: *la información.*
	Pdf: *con esta opción usted puede exportar en pdf.*
	Excel: *con esta opción puede exportar en Excel.*
	Word: *con esta opción puede exportar Word.*
	Nuevo: *Para Crear un nuevo registró.*
	Editar: *Para Editar un Registro.*
	Eliminar: *Para Eliminar un Registro*
	Iconos para desplazarse de los registros.
	Ver las Aplicaciones que tiene permisos.
	Salir de la Aplicación.
	Permite guardar la información ingresada.
	Elimina el registro seleccionado.

Cancelar	*Cancela toda acción que se está realizando en determinado momento.*

Iconos de Nuevo/Editar/Eliminar Registros

Nuevo:

Este proceso sirve para la creación de un registro, debe seguir los siguientes pasos:

1. *Dar clic sobre el ícono de Nuevo.*
2. *Ingresar los campos obligatorios.*
3. *Dar clic en el botón Guardar* Guardar *para ingresar el registro, Cancelar* Cancelar *para descartar.*

Editar

Este proceso sirve para la modificación de registro, debe seguir los siguientes pasos:

1. *Dar clic sobre el ícono de Editar.*
2. *Modificar los campos deseados.*
3. *Dar clic en el botón Guardar* Guardar *para aplicar los cambios, Cancelar* Cancelar *para descartar.*

Eliminar:

Este proceso sirve para la eliminación de registro, debe seguir los siguientes pasos:

1. *Dar clic sobre el ícono de Eliminar.*
2. *Aparecerá la ventana con los datos para la eliminación del registro.*
3. *Dar clic en el botón Eliminar* Eliminar *para aplicar la eliminación, Cancelar* Cancelar *para descartar.*

Observación:

Todos los campos con asterisco (*) son obligatorios.

Los campos con fondo azul solo son de lectura.

INGRESO AL SISTEMA

Al entrar el sistema le mostrará la siguiente pantalla en donde el usuario debe ingresar su Usuario y Contraseña, dar clic en Aceptar

Automáticamente el sistema le mostrará la siguiente pantalla.

En este icono usted podrá cambiar sus datos de usuarios al igual que su contraseña. Tendrá que poner su contraseña actual para hacer cualquiera actualización.

MENU PRINCIPAL

Incidencias
Sistemas
Institucion
Salir
Ayuda
Datos de Usuarios
Menu Principal
Bienvenida
Help Desk
CENTRO DE ATENCION AL USUARIO
El modulo Incidencia conocido tambien como Help Desk (Mesa de Ayuda) ofrece Ayuda a Usuario que de manera integral y través diferentes medios de contacto, ofrece la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias, junto con la atención de requerimientos relacionados con las TICS, es decir, las Tecnologías de Información y Comunicaciones.
Nuestros Servicios de soporte técnico ayuda a incrementar la productividad y aumenta la satisfacción de los usuarios internos y externos. Nos basamos en un conjunto de recursos técnicos y humanos que permiten dar soporte a diferentes niveles de usuarios informáticos de una empresa.
MANUAL DE INCIDENCIA
Institucion :016 MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZA
Usuario :Demo
Asignación : Usuario

La pantalla principal del sistema, está formada de cuatro (4) áreas identificadas según se muestra en la figura estas 4 áreas son:

1. **Encabezado**: *donde muestra el nombre de la aplicación y los botones de sistemas y salir.*

2. **Menú Principal:** *Este componente, muestra las diferentes opciones a las que tiene acceso el usuario.*

3. **Área de Trabajo**: *En esta área, se mostrará toda la información relacionada a la opción de menú seleccionada u operaciones realizadas por el usuario.*

4. **Información:** *En esta área se muestra información general del usuario activo en el sistema.*

Dentro de este módulo la Aplicación INCIDENCIA podrá tener acceso a las opciones.

- **Atención al Usuario:** *esta opción podrá enviar las solicitudes.*
- **Evaluación Técnica:** *Lista la Incidencia para hacer atendidas,*
- **Asignación Técnico:** *Lista la Incidencia asignada a cada técnico.*
- **Reportes:**
    a) **Reporte de Incidencia:** *Muestra la información de la Incidencia.*
    b) **Reporte por Técnico:** Lista la Incidencia que le han asignado a un técnico.
    c) **Reporte por Usuario:** Lista la Incidencia solicitadas por Usuarios.
    d) **Reporte por Estatus:** *Lista los estados de cada incidencia (en proceso, aprobado).*

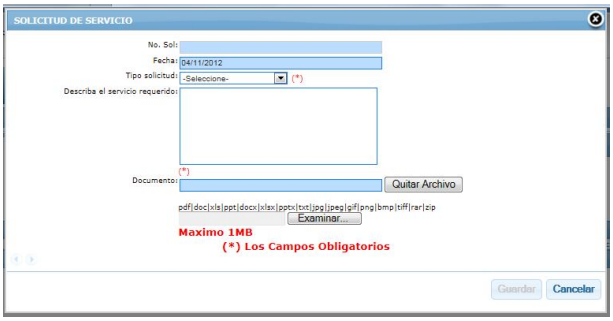
- **Catálogos :**
    a) *Grupo de Incidencias:*

1. ATENCION AL USUARIO:

Al dar clic en la opción "Atención al Usuario" le aparecerá esta pantalla.

Observaciones:

Esta pantalla cuenta con una serie de iconos los cuales puede ver la explicación y el uso de cada uno ver la página 5 y 6.



En donde :

No. Sol: *número de solicitud. La Aplicación lo dará automáticamente.*
Fecha: *Fecha que se enviara la solicitud (La Aplicación muestra la fecha actual).*
Tipo Solicitud: *Lista de posible solicitud que podrá escoger a quien va ser dirigida.*
Describa el servicio requerido: *descripción de la solicitud.*
Documento: *Archivos que puede ser adjuntando a la solicitud.*

Otros campos en la salida:

Técnico: *es el técnico que se ha asignado para la solicitud.*
Observación: *descripción del técnico sobre la solicitud.*
Estatus: *muestra el estado de la Incidencia (en proceso, aprobado).*

Al ser aprobado la Incidencia saldrá de la lista de solicitudes.

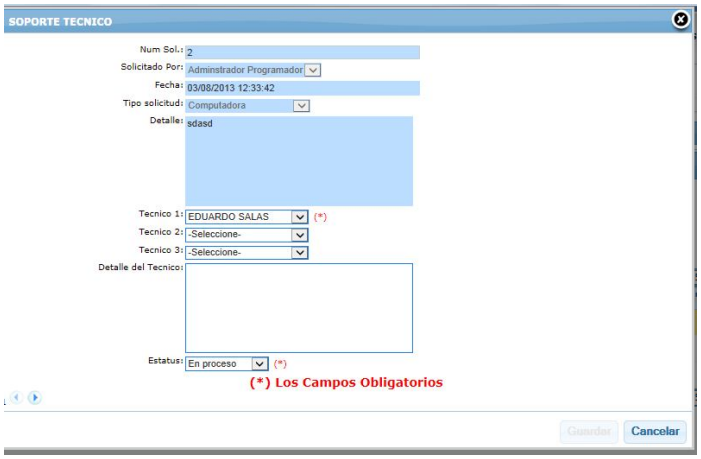
2. EVALUACION TECNICA

Al dar clic en "Evaluación Técnica" le mostrara la siguiente pantalla.

Observaciones:

Esta pantalla cuenta con una serie de iconos los cuales puede ver la explicación y el uso de cada uno ver la página 5 y 6.

Orden de Trabajo
Para la busqueda haga click en el boton que aparece abajo
SOPORTE TECNICO
Filas 50
Vista 1 a 3 de 3 items
No. Sol
Solicitado Por
Fecha
Tipo solicitud
Detalle
Documento
Tecnico 1
Estatus
2 Adminstrador Programador 03/08/2013 12:33:42 Computadora sdasd EDUARDO SALAS En proceso
3 Adminstrador Programador 03/08/2013 12:37:00 Otros sadasdadasdasdsasd asassaas dasd asdas dasdasd asd LINA CHANG En proceso
1 Adminstrador Programador 03/08/2013 12:45:51 Acceso a Internet prueba dhbsahdbasdsn ncsjshasss n cjbjs sa cascnsa cnas jsa cascan a sand asnd asjd asndasnd jsa dsdasdsadsajd asndasnc asc aschsa cn ascas asnd sad asndasds CARLOS DE LEON En proceso
Filas 50
Vista 1 a 3 de 3 items



En donde :

No. Sol: *número de solicitud*
Solicitado Por: *nombre de usuario que hizo la solicitud.*
Fecha: *Fecha que fue enviada la solicitud.*
Tipo Solicitud: *descripción del tipo de solicitud.*
Detalle: *descripción de la solicitud.*
Técnico 1, Técnico 2, Técnico 3: *Lista de los técnicos que será asignada la solicitud.*
Detalle del Técnico: *descripción del técnico sobre la solicitud.*
Estatus: *Lista del estado de la Incidencia (en proceso, aprobado).*

Una vez asignado el técnico para la solicitud y guardado la aplicación generara el reporte.

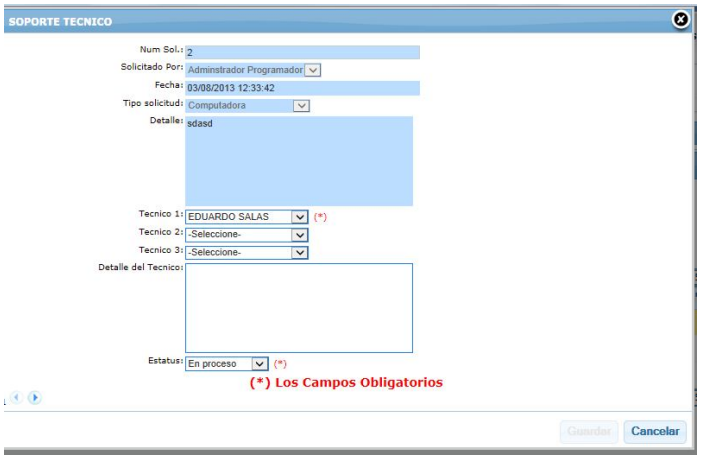
Icono donde puede imprimir en pdf la información de la solicitud.

3. ASIGNACION TECNICO

Observaciones:

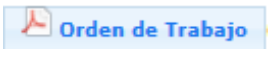
Esta pantalla cuenta con una serie de iconos los cuales puede ver la explicación y el uso de cada uno ver la página 5 y 6.

Orden de Trabajo
Para la busqueda haga click en el boton que aparece abajo
INCIDENCIAS ASIGNADAS
Filas 50 Vista 1 to 1 of 1 items
No. Sol Solicitado Por Fecha Tipo Solicitud Detalle Documento Estatus
1 Adminstrador Programador 04/11/2012 10:25:20 Impresoras Atasco de Papel
Filas 50 Vista 1 to 1 of 1 items



En donde :

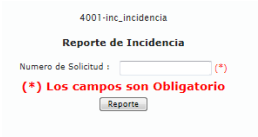
No. Sol: *número de solicitud. La Aplicación lo dará automáticamente.*
Solicitado Por: *nombre de usuario que hizo la solicitud.*
Fecha: *Fecha que fue enviada la solicitud.*
Tipo Solicitud: *descripción del tipo de solicitud.*
Detalle: *descripción de la solicitud.*
Técnico: *Nombre del técnico asignado.*
Observación: *descripción del técnico sobre la solicitud.*
Estatus: *Lista del estado de la Incidencia (en proceso, aprobado).*



Icono donde puede imprimir en pdf la información de la solicitud.

4. REPORTES

a) **Reporte de Incidencia:** *imprime la información de la solicitud .*



b) **Reporte por Técnico:** *Imprime la lista de Incidencia que ha evaluado un técnico.*

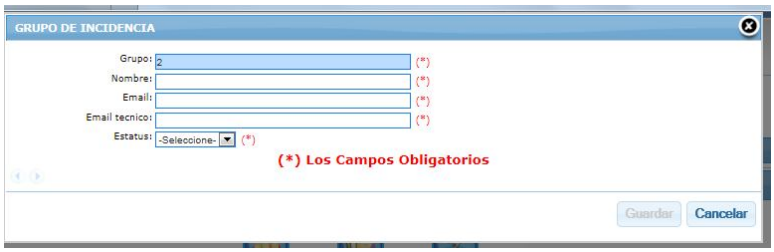
c) **Reporte por Usuario:** *Imprime la lista de Incidencia que a solicitado.*

d) **Reporte por Estatus:** *Imprime la lista de solicitudes agrupado por el Estatus.*

5. CATALOGOS:

Observaciones:

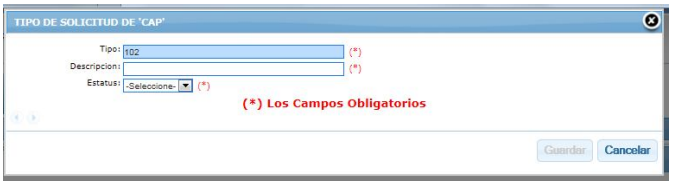
Esta pantalla cuenta con una serie de iconos los cuales puede ver la explicación y el uso de cada uno ver la página 5 y 6.



En donde :

Grupo: *La Aplicación lo dará automáticamente.*
Nombre: *nombre del grupo a crear.*
Email: *Correo electrónico la cual enviara las Incidencias.*
Email Técnico: *Correos electrónico que llegaran a los administradores de las Incidencias.*
Estatus: : *estado si está ABIERTO/CERRADO..*

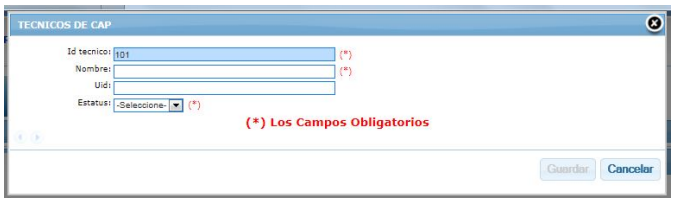
Tab Tipo de Solicitud:



En donde :

Tipo: *numero id que se dará automáticamente.*
Descripción: *titulo del tipo de solicitud.*
Estatus: *estado si está ABIERTO/CERRADO.*

Tab Técnicos:



En donde :

Id Técnico: número id del técnico que *lo dará automáticamente.*
Nombre: *nombre de técnico.*
Uid: *número id de usuario que será combinado con el técnico.*
Estatus: *estado si está ABIERTO/CERRADO.*